



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores
de las microempresas del centro comercial Zona Franca
Trujillo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

De la Cruz Ulco, Evelyn Araceli (ORCID: 0000-0003-1804-6931)

Sánchez Vidarte, Carlita Judith (ORCID: 0000-0002-2912-5187)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestros padres quienes son el motor más importante para poder cumplir nuestras metas, motivándonos a salir adelante para no rendirnos frente a los obstáculos que se presentan y nos dificulta seguir.

A nuestras hermanas, por sus consejos, por guiarnos siempre por el buen camino y conducirnos a ser mejores profesionales día tras día.

Agradecimiento

Primero agradecer a Dios, por habernos dado las fuerzas necesarias y conseguir culminar esta investigación con éxito.

Agradecemos a nuestra asesora Dra. Olenka Espinoza Rodríguez por brindar los conocimientos necesarios para hacer posible este trabajo.

Finalmente, a aquellas personas que cooperaron en las encuestas realizadas e hicieron posible la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. Resultados	20
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	30
VII. Recomendaciones	31
Referencias	
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 4. 1 Prueba de normalidad	22
Tabla 4. 2 Relación entre las dimensiones de las variables incentivo laboral y desempeño.....	23
Tabla 4. 3 Prueba de hipótesis.....	24

Índice de figuras

Figura 4. 1 Incentivos laborales que otorgan las microempresas.....	20
Figura 4. 2 Nivel de desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca.....	21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de Trujillo en el año 2020 con el fin de identificar que incentivos proporcionan las microempresas y si contribuye a aumentar el desempeño. La investigación tipo aplicada desde un enfoque cuantitativo, fue de diseño no experimental de corte transversal-correlacional; con una población de 400 trabajadores de las microempresas del centro comercial, a través del muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 196 colaboradores. La información obtenida se realizó a través de la técnica de la encuesta con su instrumento que es el cuestionario y una evaluación de desempeño. Los resultados de la investigación señalan que el 32% de los colaboradores afirman que se les otorgan incentivos económicos, un 30% de los mismos aduce que se les brinda incentivos recreativos y a un 29% de ellos se les brindan incentivos educativos. Finalmente, concluimos que existe correlación significativa entre los incentivos laborales y el desempeño. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.332. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: desempeño, motivación, trabajador.

Abstract

The investigation had as goal to determine the relationship between work incentive and collaborators performance of the micro enterprise of the Trujillo shopping center “zona franca” in 2020 in order to identify what incentives they provide to the micro enterprise and if it contributes to increase performance. type applied research from a quantitative approach, it was a non-experimental correlational cross-sectional design; with a population of 400 workers of the micro enterprise through probability sampling a sample of 196 workers was obtained. the information obtained was made through the survey technique with an instrument that is a questionnaire and a performance evaluation. the result of the investigation indicates that 32% of the employees affirm they are given economic incentives, 30% of the same employees allege they are given recreational incentive and 29% of them are given educational incentives. finally, we are concluded that exist a significant correlation between labor incentives and the performance. with a Spearman’s Rho correlation coefficient equal to 0.332. so, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

keywords: performance, motivation, worker.

I. Introducción

Actualmente los colaboradores son fundamentales para todo tipo de organizaciones debido a que desarrollan una labor de gran importancia, en el área de ventas desempeñan un rol fundamental puesto a que interactúan directamente con el cliente y es a través de ellos que empiezan a conocer más sobre la empresa, por lo cual cada propietario o dueño debe centrarse en mantener contento y entusiasta al trabajador, a la vez dedicarles tiempo para escuchar sus opiniones y sugerencias con respecto a la tienda o negocio en el cual se desempeñan.

En el ámbito de las ventas es de gran importancia crear nuevos estímulos monetarios y no monetarios, tener visiones a nivel laboral y personal para que los ejecutivos de ventas o vendedores saquen a relucir todas sus habilidades y logren cumplir sus metas y objetivos planteados, además así se puede evitar que haya una constante rotación de colaboradores debido a que no se sienten a gusto con su trabajo y deciden ir en busca de otras oportunidades de trabajo, también se puede evitar que el trabajador exprese una imagen tensa, poco sociable, desganada y muchas veces con mala actitud para atender al cliente. Según Business School (1 de diciembre 2017) es beneficioso que a tus trabajadores los incentives debido a que te ayuda a consolidar un equipo motivado, capaz, activado e involucrado. Además, con ello te permite conservar y tener a los más destacados colaboradores y cautivar otros con talento, esa es la razón por la cual los colaboradores de la empresa deciden continuar, además que otras personas al buscar alguna oportunidad laboral escogerán tu empresa como el espacio deseado para laborar.

Según Diario Gestión (24 de junio de 2019) informa que los tiempos han ido cambiando, pues si antes era de gran importancia el factor económico para un individuo al momento de decidirse por un puesto de trabajo, las cosas ya no son así. Ahora, las nuevas generaciones han inclinado su visión hacia una nueva forma de valorar las compensaciones que les brinda su centro laboral y es el salario emocional, una noción que ha ido desarrollándose y es cada vez más valorado con el transcurso de los años. Es la suma de todos los incentivos no económicos que puede brindar una organización con el objetivo de mejorar la motivación y compromiso de sus colaboradores.

El centro comercial Zona Franca cuenta con varias microempresas de diversos propietarios que se dedican a comercializar ropa, joyas, artículos para el hogar, bicicletas, entre otros; muchas de estas microempresas son atendidas por personas contratadas y una parte la atienden los mismos dueños. Lo cierto es que muy pocos de los colaboradores que laboran ahí reciben incentivos laborales vendan mucho o poco todo sigue siendo igual, para algunos colaboradores su esfuerzo por vender y ganar nuevos clientes no son tomados en cuenta por sus jefes, algunas veces ellos solo se limitan a realizar la venta normal del día y una vez logrado ya no se esfuerzan por seguir vendiendo más porque no sienten esa motivación por parte de los empleadores y prefieren dejarlo ahí.

Los incentivos laborales van mucho más allá de la remuneración acordada entre el empleado y el empleador, pues estos ayudan a que el colaborador se motive y a la vez se comprometa totalmente con el negocio y/o empresa, de lo contrario estar desmotivado puede ocasionar a largo tiempo estrés y ganas de ir a buscar nuevas ofertas de trabajo.

Algunos de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de Trujillo reciben incentivos laborales económicos y no económicos aparte de su sueldo, para hacerse merecedores de los incentivos tienen que cumplir con la meta establecida por el propietario o al menos estar muy cerca de lograrlo, y es que se da el incentivo de acuerdo a la cantidad de productos que venden diariamente, es por ello que se formula la siguiente interrogante: ¿Los incentivos laborales se relacionan con el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo, 2020?

Por otro lado, es importante justificar por qué se está realizando esta investigación, la cual se muestra a continuación.

Es conveniente, porque se determinará qué relación tienen los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de Trujillo, además de conocer más sobre la realidad de dichos colaboradores en su lugar de trabajo ya que la gran mayoría labora más de 10 horas al día y no sienten alguna consideración por parte de sus jefes, todo ello afecta de manera positiva o negativa en su desempeño; asimismo, la relevancia social es que este estudio beneficia directamente a los

trabajadores de las microempresas del centro comercial Zona Franca-Trujillo como a los propietarios ya que van a saber de qué manera incentivar a sus trabajadores a vender más; en cuanto a las implicaciones prácticas, el tema concerniente a incentivos laborales y desempeño es valioso debido a que ayuda a disminuir la insatisfacción en el trabajo además de contribuir al compromiso de los colaboradores con la organización, también hacer ver a los propietarios que deberían reconocer el esfuerzo y esmero que dan los vendedores y que de una u otra manera debe ser compensada; y la utilidad metodológica concierne a que se identificará a través de la técnica de la encuesta que tipo de incentivos valoran más los colaboradores, el cual no solo sirve para empresas comerciales, sino que puede beneficiar a diferentes tipos de organizaciones.

También es necesario formular los objetivos de la investigación, tanto general como específicos, el cual se detalla a continuación.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo en el año 2020. Como objetivos específicos tenemos: identificar los incentivos laborales que otorgan los propietarios de cada microempresa del centro comercial Zona Franca de Trujillo, identificar el nivel de desempeño de los colaboradores del centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo en el año 2020, determinar la relación entre las dimensiones de los incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Para el actual proyecto de investigación se formula las siguientes hipótesis.

Hi: Los incentivos laborales se relacionan directa y significativamente con el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca Trujillo, 2020.

Ho: Los incentivos laborales no se relacionan directa y significativamente con el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca Trujillo, 2020.

II. Marco teórico

Según los estudios internacionales respecto al tema de investigación se evidencian diversos trabajos.

Aguilar y Ortiz (2016) realizaron una investigación que cuya finalidad es determinar la influencia que ejercen los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores de Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro - Ecuador, es una investigación mixta con predominancia del estudio de campo no experimental, trasversal, la metodología de investigación fue el método inductivo- deductivo. Como instrumento se utilizó la entrevista y encuesta aplicados a doce trabajadores, los datos fueron procesados en Microsoft Excel. Concluyeron que los incentivos no monetarios se han transformado en un estímulo que los colaboradores aprecian en gran medida, es un extra o agregado a su sueldo que ayuda a mantener en alto su motivación para el trabajo.

Chiang y San Martín (2015) efectuaron una investigación cuyo objetivo fue cuantificar cómo influye el desempeño en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano – Chile, fue una investigación no experimental-transversal, descriptiva y correlacional, la población total fue 790 funcionarios entre hombres y mujeres de la municipalidad de Talcahuano de la cual se trabajó con 259 funcionarios. Como instrumento se utilizó el cuestionario. La información obtenida fue procesada en Excel y SPSS V.20. Concluyeron que se encontró correlaciones significativas en las variables.

Jurado (2017) realizó una investigación cuya finalidad fue identificar la incidencia del clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de la empresa Jeal Constructores – Ecuador; el enfoque fue cuantitativo – cualitativo, la población total fue 52 colaboradores. Los instrumentos de medición que utilizaron para la recopilación de datos fueron la encuesta y entrevista. Concluyó que, si hay influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Jeal Constructores, también propone que el estudio del clima organizacional debe ser completo para conseguir resultados reales, que permitan ayudar al tomar decisiones. En tanto que el desempeño laboral se evalúa mediante el factor responsabilidad que tienen los trabajadores por este motivo se identifica la existencia de un grupo de personas desmotivadas al trabajar en la compañía.

Haider, Jabeen, y Ahmad (2018). Realizaron una investigación que tuvo como objetivo examinar un modelo de mediación moderada para responder cómo y por qué el equilibrio entre vida personal y laboral afecta el desempeño del trabajo de los empleados y cómo la satisfacción con los compañeros de trabajo influye en ello al mejorar el bienestar psicológico de los empleados. Se trabajó con una muestra de 284 trabajadores de la zona bancaria. Concluyeron que los colaboradores con mayor equilibrio entre vida personal y laboral alcanzan un mayor desempeño cuando su tranquilidad o comodidad se ve fortificado por su satisfacción con sus colegas del lugar de donde trabajan.

Sum (2015) ejecutó una investigación la cual consideró por objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Quetzaltenango - zona 1 - Guatemala, en este proyecto se confirmó que el grado de motivación que con el que cuentan los trabajadores es elevado para su desempeño en la empresa, la muestra estuvo constituida por 34 colaboradores que pertenecen al área administrativa. La investigación fue descriptiva y utilizó una prueba psicométrica para evaluar el nivel de motivación y una encuesta para determinar el grado del desempeño laboral de los trabajadores. Concluyó que si hay una influencia de la motivación en el desempeño de los colaboradores.

Del mismo modo, se resalta trabajos nacionales y locales los cuales contribuyen a las bases de esta investigación.

Palomino (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño profesional de trabajadores de Huamanga en el servicio de administración tributaria; la investigación fue de diseño no experimental-transeccional, la población la constituyeron 57 colaboradores que desarrollan trabajos administrativos y operativos, utilizó una muestra de 37 trabajadores, utilizó el cuestionario para hacer la recolección de datos, donde concluyó que, el elemento más predominante en el desempeño profesional son los incentivos no pecuniarios, manifestando que no solamente es el sueldo el que incide en el desempeño, sino que hay otros factores.

Martins, Zerbini y Medina (2019) realizaron una investigación cuyo objetivo general fue determinar el impacto de la formación en línea en la transferencia de

comportamiento y el desempeño laboral en una gran empresa. La población estuvo conformada por 3,600 trabajadores del banco público brasileño. Concluyeron que el desempeño laboral se enlaza significativamente con la autoevaluación del comportamiento, el cual se desarrolló mediante el control de la motivación, búsqueda de ayuda, estrategias de aprendizaje, además con la ayuda de su jefe aportó a explicar la transferencia del comportamiento y las estrategias cognitivas en el desempeño laboral.

Carranza (2017) efectuó una investigación cuyo objetivo fue proponer un modelo de gestión de incentivos estratégicos para la mejora del desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad de Chachapoyas – Amazonas; el estudio que realizó fue descriptivo – Propositivo, diseño no experimental– transversal, la población fue integrada por todos los trabajadores de la municipalidad. Para recolectar los datos empleó la investigación documental y la encuesta, los datos se procesaron en software SPSS V. 22 y excel 2016, concluyendo que el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad es medianamente satisfactorio en un 54 % y el modelo de Gestión de Incentivos Estratégicos propuesto mejorará el desempeño laboral de dichos colaboradores.

Revilla (2017) desarrolló una investigación con el objeto de identificar la relación entre los incentivos laborales y la productividad de colaboradores de la organización Tecnología textil S.A, el proyecto de investigación fue no experimental-transversal, lo realizó con una población de 30 personas que es el total de colaboradores en el área de producción. Para recolectar información usó la técnica de la encuesta, los datos fueron procesados por medio del software SPSS versión 24, donde concluyó que los incentivos laborales y la productividad tienen relación positiva moderada.

Suyón (2018) efectuó una investigación con el objetivo de elaborar un plan de incentivos laborales para la productividad laboral de la importadora Cervantes SAC, el tipo de estudio fue descriptivo – Propositivo, de diseño no experimental, la población lo conformaron 6 colaboradores de dicha empresa. Para la recaudación de datos usó el instrumento de evaluación que es el cuestionario, los datos han sido procesados a través del software estadístico SPSS. Concluyendo que la organización tendrá una rentabilidad simple estimada del 24,6% por la ejecución del plan de productividad laboral, debido a que

constantemente se encuentra en competencia con diversas empresas que se dedican a lo mismo; y es necesario posicionarse en el mercado.

Casma (2015) realizó una investigación cuya finalidad primordial fue determinar la relación entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, investigación descriptiva correlacional-transversal. Tomó como población a 84 empleados y la muestra de estudio estuvo integrada por 84 trabajadores. Aplicó técnicas de recopilación de datos como encuestas y técnica del fichaje. Los resultados se analizaron en el nivel descriptivo, donde utilizó frecuencias y porcentajes. Finalizó que la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral se expresan predominantemente en un nivel medio. Además, hay una relación significativa entre ambas variables.

Guevara y Tafur (2015) realizaron una investigación cuyo objetivo general fue determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores; hicieron un diagnóstico de la actual posición de la empresa Kentucky Fried Chicken en Trujillo- sede Real Plaza, del cual se constató el impacto que tiene en el personal, en esta investigación se aplicó el cuestionario como instrumento de evaluación. La población estuvo conformada por 17colaboradores, los cuales fueron considerados como muestra. Concluyeron que existe una influencia afirmativa del clima laboral en el desempeño, puesto que los colaboradores cuentan con una motivación para desarrollar bien su trabajo y se sienten a gusto con el trato por parte de KFC- Real Plaza les brinda, permitiendo a su personal lograr sus propósitos.

Rodríguez (2017) realizó una investigación con el objeto de determinar cómo influye el incentivo laboral en el rendimiento de los operarios del centro de contacto del BCP sucursal la Esperanza, el proyecto fue de diseño no experimental, transeccional, descriptivo. La población la conformaron 40 colaboradores del BCP. Para recopilación de datos usó la encuesta y observación. Concluyó que los colaboradores consideran que los incentivo influye de manera positiva en su rendimiento. Los incentivos les gustaría que establezcan a los trabajadores es, incentivos asistenciales, el bono por cumplimiento, actividades recreativas y reconocimientos de logros.

Silva (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la influencia que tienen los incentivos laborales en el desempeño del personal Analista de crédito grupal de la empresa Compartamos Financiera-Trujillo, el proyecto de investigación fue de diseño descriptivo, se realizó con una población de 22 analistas. Para recopilar datos usó la encuesta y fueron procesados en Microsoft Excel. Finalizó que hay relación directa en los incentivos laborales y el desempeño laboral. A un mejor programa de incentivos laborales, este se verá reflejado en un mejor desempeño de los analistas de dicha empresa.

Fernández (2019) hizo un proyecto con el fin de determinar la relación de los incentivos salariales adicionales a la remuneración base frente a la eficiencia de los colaboradores de Caja Trujillo-sede Zona Franca, el proyecto de investigación fue de diseño descriptivo correlacional-transversal, se realizó con una población de 43 colaboradores. Utilizó la encuesta y la entrevista, los datos se procesaron en el software Microsoft Excel y el programa SPSS. Concluyó que los resultados muestran los factores influyentes en un mejor desempeño de los colaboradores, siendo así el factor salario el más importante, seguido por un desarrollo de línea de carrera y clima laboral.

Respecto a las teorías relacionadas al proyecto de investigación se estudiaron a varios autores quienes sostienen definiciones sobre las variables a estudiar.

Una de las tendencias bien definidas en la administración estratégica de la compensación es el incremento de planes de incentivos o también conocidos como pagos variables para los colaboradores de toda la empresa, las recompensas como incentivos están basadas totalmente en la filosofía del pago por desempeño, además los planes de incentivos hacen énfasis en un enfoque compartido en el propósito de la organización aumentando las oportunidades de los incentivos para los trabajadores, a su vez crean un ambiente operativo que apoya una filosofía de compromiso ya que cree que todas las personas apoyan al desempeño y éxito de la organización (Bohlander y Snell, 2007, p.436)

De acuerdo con Aguiar, Perez y Madriz (2012) los actores indispensables en el mundo del trabajo son los colaboradores y las empresas, el vínculo que se dé en ambos resultará primordial para lograr todos aquellos propósitos; algunos expertos señalan a los incentivos laborales como una herramienta de gran impacto en la satisfacción y desempeño del colaborador, además de generar un

impacto en la mejora de la calidad de servicio de acuerdo a lo que cada trabajador puede mostrar al comprador. El aporte de cada trabajador es importante para el alcance de las metas de la organización, debido a que es el talento humano quien con su riqueza intelectual otorga ese valor agregado que se requiere.

La pasión y estímulo que se necesitan en casi todos los tipos de trabajos dedicados a las ventas requieren que los vendedores estén realmente motivados. Este hecho, así como la naturaleza competitiva de las ventas, explica por qué los incentivos financieros se emplean con amplitud para los vendedores. Estos planes de incentivos deben brindar una fuente de motivación que tendrá como consecuencia cooperación y confianza. El desempeño de los vendedores se puede medir de acuerdo al volumen monetario de sus ventas realizadas y por su capacidad para implantar nuevas cuentas, otras medidas son la capacidad para difundir nuevos productos o servicios y de facilitar diversas formas de servicio y ayuda que el cliente requiere, quizá esto no generan ingresos rápidos por ventas, pero contribuyen en la imagen de la empresa. (Bohlander & Snell, 2007, pág. 447)

Barro y Jiménez (1998) sostienen que los incentivos están relacionados con los indicadores del desempeño, el cual hace acrecentar las probabilidades del empleado en el sentido de que luego de su buen desempeño obtendrán una retribución o premio. Los incentivos a su vez ponen énfasis en el interés recíproco entre los empleados y la empresa para ser una empresa exitosa y de prestigio. La administración de impulsar a los colaboradores a que sean más eficientes se dividen en dos tipos, el primero es el incentivo positivo que vienen a ser efectivos tanto para conseguir lograr las metas de la empresa como para agradar al trabajador, dichos incentivos pueden ser incremento del salario, permisos, seguridad, apreciación y reconocimiento de resultados; el segundo tipo son los incentivos negativos el cual tienden a motivar el comportamiento del trabajador con el temor al castigo como por ejemplo descenso, suspensión, despidos, el cual no es recomendable para ninguna empresa.

El propósito de los incentivos laborales es estimular a los trabajadores e inducirles a que tengan una conducta determinada que directa e indirectamente se encamina con el objetivo de conseguir mayor calidad, cantidad y satisfacción. Debido a esto la empresa ofrece incentivos a sus empleados para

lograr incrementar la producción y su rendimiento. Estos pueden partir de una variable del salario o por medio de un reconocimiento que valore y premie el buen resultado ante lo exigido. (Pacheco, 2019)

García (2018) indica que los incentivos levantan el ánimo, cuando su jefe inmediato les da un simple gracias o les dice que han hecho un buen trabajo, el colaborador se siente contento, seguro y orgulloso de su trabajo. Por ello son unos de los mejores mecanismos para que los trabajadores se sientan a gusto en el lugar donde laboran y aumenta su rendimiento.

Madero (2016), sostiene que uno de los objetivos que tienen las compensaciones o también conocidos como incentivos, están seriamente relacionadas con los aspectos del comportamiento humano y organizacional, lograr un buen impacto en la motivación y satisfacción del trabajador, ya que motivar impulsa de manera positiva y adecuada a una persona para realizar una acción logrando los mejores resultados posibles ya sea por necesidades propias o por lo que va a causar el resultado de la acción. Además, gran parte de los ingresos que obtienen las empresas es debido a la ardua labor del colaborador quienes merecen ser reconocidos y recompensados no solo cuantitativamente sino también cualitativamente.

De acuerdo con la teoría de la equidad propuesta por Stacey Adams, menciona que los individuos sienten más motivación cuando experimentan satisfacción con lo que reciben en proporción al esfuerzo dado cada día. En el centro de labores, la recompensa por un esfuerzo se interpreta como dinero. Las personas hacen una comparación entre lo que les pagan por su trabajo con lo que otros reciben por el suyo en contextos similares. Cuando una persona percibe que no hay igualdad en el centro de trabajo, aparecen estados de tensión incómodos que tratarán de resolver de un modo u otro. Esta teoría es una teoría de motivación laboral donde sobresale la función que desempeñan las ideas de las personas en comparación a la equidad o la justicia de las recompensas y los castigos en su desempeño y satisfacción (Varela, 2013)

Prat y Muñiz (2002) sostienen que por intermedio de los incentivos se busca transformar el pensamiento de los trabajadores para que el resultado de cada actividad sea mejor a la anterior, además ello tiene sus ventajas ya que enfocan los esfuerzos del colaborador en metas específicas de desempeño, posibilita al

colaborador a incrementar sus ventas, disminuye la rotación y ausentismo de personal, estimulan el trabajo en equipo, incrementa el bienestar del trabajador, permite a la empresa retener al personal destacado pensando en el largo plazo. A su vez también hay desventajas ya que la mala implementación de los incentivos puede perjudicar a la empresa si no están direccionados con los objetivos de esta, puede ocasionar que la fuerza de ventas se enfoque más en los clientes importantes y dejen de lado a los más pequeños, desanimar al trabajador con metas poco probables de lograr. Las ventajas que se obtienen si se implementa la retribución no económica en su empresa es la disminución de la rotación del personal, empleados satisfechos con altos índices de productividad, decrecimiento de ciertos gastos en relación con selección personal y otros. De esta manera se podrá lograr tener un empleado contento en su empresa, tanto a nivel profesional como personal y que no pensará en renunciar por buscar una remuneración mayor. Incluso, al sentirse agradecido, compensará a la organización con más esfuerzo y compromiso. Entre los salarios emocionales más valorados por los trabajadores encontramos: Trabajar desde casa o cualquier locación, flexibilidad horaria, actividades de equipo.

Werther y Davis (1995) Sostuvieron que los incentivos laborales cuentan con dimensiones entre las cuales está lo económico que es el pago que realiza una empresa a sus colaboradores ya sean honorarios, prestaciones sociales, oportunidades para mejorar, entre otros, su propósito es fomentar a los trabajadores a desarrollarse de forma individual y grupal para, de esa manera alcanzar sus objetivos; en lo recreativo, sirve para relacionarse socialmente, dar condiciones de descanso, motivación, recreación y salud mental al colaborador y en algunas oportunidades poder incluir a familiares. El progreso y el uso de esta metodología es la actuación de cada acción humana que permite constituir cada uno de ellos en un sector donde es permitido desarrollar el entretenimiento y realización de la educación lúdica, artística y deportiva, con la finalidad de crear una salud física y mental adecuada, además implantado en la mente del colaborador esa preocupación por su bienestar. A nivel educativo, se refiere al crecimiento, formación y preparación que recibe cada trabajador para desarrollarse de manera eficiente en su trabajo. Este incentivo es como una motivación para el colaborador.

García (2006) sostiene que la compensación financiera no es cuestión de ubicación en el puesto de trabajo, sino en pro y en función de la persona quien lo realiza, esta no debe basarse en requisitos porque ello hace que se limite el potencial de desarrollo del colaborador. Los directivos o dueños de las empresas deberían de tomar decisiones día a día sobre la compensación al trabajador porque ella es valiosa y motiva al trabajador a desempeñar bien sus funciones y reforzar los comportamientos deseados.

El desempeño de los trabajadores es de gran importancia para las organizaciones, pues están conscientes que son un componente esencial y primordial de tener en cuenta en el proceso de dirección estratégica. Para nadie es un secreto que el triunfo o fracaso de una empresa está definido en gran medida por sus colaboradores, según como ellos se desempeñen y si son o no capaces de agregar valor. (Sánchez, 2011)

Según Chiavenato el desempeño laboral es el comportamiento del colaborador al momento de cumplir sus objetivos planteados y según Milkovich y Boudreau, este contiene muchas características propias, en las que destacan: capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la empresa para crear conductas que intervienen en los resultados (Lema, 2012)

El desempeño laboral es la forma en que los colaboradores cumplen sus funciones, para ello el empleador puede comprobarlo mediante una evaluación para definir qué factores están afectando el rendimiento y así poder saber si el trabajador se está desempeñando correctamente en sus labores. Los factores que cada jefe debe evaluar la experiencia, actitudes, conocimiento del trabajo, características personales, habilidades que tiene casa uno y valores, con estas características alcanzan los resultados esperados. (Cabrera, 2015)

La evaluación del desempeño laboral es un proceso sistemático que sirve para evaluar e influir en los atributos, conductas y resultados que están totalmente relacionados al trabajo que realiza cada persona, con el propósito de observar en qué medida es productivo y si sería posible mejorar su rendimiento en un futuro, el cual incluirá nuevas políticas de compensación o estímulos, a su vez mejorar su desempeño ayudará a tomar decisiones de ascensos o ubicación permitiendo decidir si es necesario volver a capacitarlo, a su vez permitirá

detectar posibles equivocaciones en el diseño del puesto en el que se desarrolla, además de ayudar a percibir si hay problemas personales que aquejen a la persona y repercuta en su desempeño . (Pérez, 2009)

Para que las organizaciones de servicio ofrezcan una correcta atención al público es necesario que tomen en cuenta esos factores que están correlacionados e intervienen de forma directa en el desempeño de los operarios, entre ellos se encuentra la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación. Las ventajas que trae evaluar el desempeño es mejorar el desempeño, a través de la retroalimentación puede contribuir a definir quiénes realmente deberían percibir aumentos, decisiones de ubicación, necesidades de capacitación y desarrollo; en ocasiones, en el desempeño intervienen factores externos como la familia, salud, finanzas, que se pueden notar en las evaluaciones. (Dewar,2017)

Velásquez (2016) sostiene que hay algunos factores que afectan el desempeño y productividad en las ventas el cual puede repercutir gravemente en el resultado que espera la organización como las jornadas laborales largas que muchas veces oscilan entre 10 y 12 horas diarias, falta de capacitación laboral, actividades multitareas ya que realizar más de una tarea al mismo tiempo disminuye la capacidad de concentración, periodos de descanso cortos muy aparte de las excesivas jornadas laborales varias empresas limitan los periodos de descanso, malas condiciones laborales.

Allies (2002) en su teoría del desempeño laboral dice que hay competencias específicas para atender problemas de desempeño laboral tales como la comunicación que alude a expresar conceptos e ideas de forma clara, trabajo en equipo el cual es la capacidad de participar para el cumplimiento de metas y actividades donde cree que la empresa es un solo equipo, la responsabilidad que mucho se asocia al compromiso al momento de cumplir con las tareas encomendadas, desarrollo de relaciones que se basa en trabajar para entablar y sostener relaciones armoniosas, recíprocas y cálidas.

Para Chiavenato (2007), la evaluación de desempeño tiene como objetivo acceder a las condiciones de evaluación de las capacidades de cada persona para describir cuál de ellas son las que predominan y a la vez permitir a la

empresa maximizar el rendimiento de sus colaboradores, como también ubicarlos en el puesto y/o área adecuada donde puedan ser más eficientes.

Según Williams y Anderson, los niveles que adapta el constructo de desempeño laboral, consideran los aspectos multidimensionales relacionados a las habilidades, los conocimientos, la productividad, asistencia y puntualidad, cumpliendo con las políticas, cooperación y esfuerzo extra para así lograr cumplir las metas trazadas que tiene cada organización. (Borzellino, Mirabal y Barrios, 2015)

Pernía y Carrera (2014) Determinaron que el desempeño laboral se puede evaluar, por medio de las funciones, comportamiento, y rendimiento que tiene el trabajador, en su ambiente de trabajo. Las Funciones vienen a ser las actividades realizadas por los trabajadores, en el cual deben desempeñarse eficientemente, por ello el trabajador debe tener claro cuáles son sus labores y prioridades en su trabajo, en las funciones también se encuentra inmersa la capacidad de análisis que son los procesos que realiza el trabajador para efectuar sus funciones cuyo fin es cooperar para que se cumplan los objetivos; el conocimiento del trabajo es el que determina el nivel de entendimiento de las labores realizadas, comprende los principios, conceptos, técnicas y requisitos necesarios para desempeñarse en su puesto de trabajo el cual va más allá de las tendencias, evolución de mercados, innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñarse eficientemente sin importar el puesto de trabajo. El comportamiento está conformado por todas aquellas cualidades y comportamientos que expresa un individuo ante las tareas que se le ha designado, en lo que se evalúa la aptitud la actitud y complacencia que presenta el colaborador, además de las habilidades que debe poseer, la actitud viene a ser la habilidad para descentralizar actividades y decisiones e incrementar el trabajo en grupo, la satisfacción es el grado de gozo, alegría que expresa el trabajador ante las tareas designadas, a su vez también dependerá de los múltiples beneficios que este percibe para así desarrollar de manera eficiente sus labores. Por último, el rendimiento es el grado de desempeño y eficiencia que presenta el personal en sus actividades atribuidas, a la vez se observa la capacidad que cuenta para resolver problemas y conflictos que se define como la capacidad que cuenta el trabajador para solucionar esas fallas que se presentan a diario en su centro de trabajo, para lo cual el colaborador debe hacer

uso de recursos que aporten a la realización de los objetivos planteados, el compromiso alude a que la persona actúa sin que se le indique, es eficaz cuando se presentan problemas poco frecuentes, propone nuevas ideas, da la iniciativa y expresa originalidad al momento de resolver y manejar situaciones complicadas, el trabajo en equipo es capacidad del trabajador para laborar junto a sus colegas de trabajo, tomando en cuenta democráticamente las decisiones que son tomadas, del mismo modo considerando todas las opiniones de cada compañero de trabajo.

Existen muchos factores que participan en el proceso complejo del desempeño laboral, examinando desde diversos ámbitos, entre los que se destaca la relación entre las recompensas percibidas por el hombre y su rendimiento. Aquí se pueden incluir los salarios, tanto básicos como los sujetos a cumplimientos de planes o indicadores. Es de vital importancia que los trabajadores distingan que las recompensas o estímulos recibidos por parte de la organización a la que pertenecen se encuentren en equilibrio con lo que ellos entregan cada día en su jornada de trabajo. (Riera, Vera & Mariscal, 2020)

Zumaeta (2018) nos dice que no solo el sueldo es la clave para asegurar un buen desempeño laboral, en el Perú se aprecia un 58% de ejecutivos que piensan que la estrategia de bienestar laboral impacta en la retención positivamente. El sueldo es significativo, pero además prevalecen algunos factores interpersonales y los que se relacionan con el ambiente de trabajo, debido a que estos están vinculados a la felicidad, motivación para con la organización.

Para el desempeño correcto de las actividades del trabajador es necesario que el clima en el que laboran sea el adecuado, que el jefe tenga una buena relación laboral con sus subordinados. Laborar en un ambiente correcto se ha convertido en un factor muy sustancial tal es el caso que cuando esta falla no hay beneficios laborales ni compensaciones económicas que lo puedan solucionar con lo cual hará que el trabajador piense seriamente en retirarse. (Vera & Suarez, 2018)

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

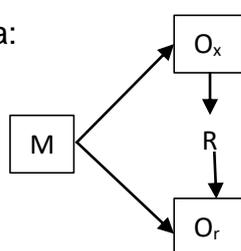
El tipo de investigación es aplicada, según Tamayo y Tamayo (2006), es el estudio o aplicación de la investigación a problemas precisos, en circunstancias o características específicas, esta investigación va dirigida a la aplicación en el contexto y no solo al desarrollo de teorías.

El diseño de investigación es no experimental, dado que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es la investigación efectuada sin la manipulación de variables, es decir se trata de una investigación en el que no se va a hacer variar de una forma intencional la variable independiente para observar el efecto en otras variables, sino que se observan fenómenos o situaciones tal y como suceden en su contexto para analizarlos sin alteración alguna.

Transversal o transeccional porque “la recopilación de datos es en un solo momento, en un tiempo único con la intención de describir variables y analizar su relación en un momento determinado”. (Hernández et al., 2014)

Correlacional- causal, ya que “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento específico”. (Hernández et al., 2014)

Esquema:



Dónde:

M: Muestra de los colaboradores de las microempresas de la zona franca.

O_x: Incentivos laborales

O_y: Desempeño

R: Relación entre los incentivos laborales y el desempeño.

3.2. Variables y operacionalización

Variables

V1. Incentivos laborales- cualitativa: “es un estímulo que se le obsequia a un individuo con el fin de mejorar el desempeño del colaborador”. (Werther y Davis, 2005)

V2. Desempeño- Cualitativa: “es el rendimiento que expresa el colaborador al desarrollar sus ocupaciones y actividades.” (Castro, 2009)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población estuvo conformada por aproximadamente 400 personas del centro comercial Zona Franca.

Para la obtención de la muestra de los colaboradores de las microempresas del centro comercial zona franca se trabajará con el muestreo probabilístico ya que se considera que todos los colaboradores que conforman la población pueden ser elegidos.

$$n = \frac{Z^2(N)(p)(q)}{E^2(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

En dónde

n = muestra

Z = confiabilidad = 1.96

p = probabilidad de acierto =50%

q = probabilidad de fracaso =50%

E = error= 5%

N = población= 400

Reemplazando

$$n = \frac{1.96^2(400)(0.5)(0.5)}{0.05^2(400 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 196.21 \cong 196 \text{ colaboradores}$$

La muestra de esta investigación estuvo constituida por 196 colaboradores.

Unidad de análisis

Colaboradores que laboran en las microempresas del centro comercial Zona Franca de Trujillo.

Criterios de selección

Inclusión: Personas de ambos sexos mayores de edad que sean personas que trabajen como vendedores en las microempresas del centro comercial zona Franca-Trujillo.

Exclusión: Personas de ambos sexos que se dediquen a la limpieza, vigilancia y seguridad del centro comercial Zona Franca de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En este proyecto se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento de evaluación que es el cuestionario para la variable incentivos laborales y para la variable desempeño se realizará una evaluación de desempeño, todo ello proporcionará recopilar la información adecuada para seguir con los demás pasos de la investigación.

El cuestionario de la variable incentivos laborales consta de 16 preguntas en total, las cuales fueron elaboradas de acuerdo a los indicadores de la variable que están más especificados en el cuadro de operacionalización y fueron adaptados de la tesis de (Castro, 2018). Para la variable desempeño se realizará una evaluación de desempeño que ha sido adaptada de Chiavenato (2009) y consta de 8 preguntas. Todas las respuestas a las preguntas están elaboradas según escala Likert.

El cuestionario y la evaluación de desempeño fueron validados por 5 especialistas quienes cuentan con grado académico de Magister, ellos evaluaron los instrumentos tomando en cuenta la redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

Posteriormente se procedió a realizar una encuesta piloto a 30 personas con el fin de ver si el instrumento es confiable, para lo cual se utilizó el método estadístico alfa de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0.836 para la variable incentivos laborales lo cual indica que alcanzó un nivel de confiabilidad muy buena según la escala de valoración. Para la variable

desempeño se obtuvo un valor de 0.777 lo cual señala que alcanzó un nivel de confiabilidad muy respetable según la escala de valoración, lo que indica que el instrumento es confiable para ser aplicado en distintas poblaciones que guarden relación con la investigación.

3.5. Procedimiento

Con el objeto de obtener datos reales para la investigación se ingresó un documento hecho por la universidad a la oficina de administración del centro comercial Zona Franca para tener todas las facilidades al momento de encuestar. Luego se aplicó la encuesta a 196 colaboradores de las microempresas de dicho centro comercial para ambas variables de la investigación, el cual tomo un tiempo de 2 semanas. Posteriormente se pasaron las respuestas de las 196 encuestas a excel separando cada respuesta del encuestado por dimensiones de acuerdo a cada variable.

3.6. Métodos de análisis de datos

Con la base de datos lista en excel se procedió a tabular y se utilizó el estadístico descriptivo e inferencial, obteniendo diversas figuras y tablas todo de manera objetiva sin alterar ninguna respuesta, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, para determinar la relación entre ambas variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman ya que las variables son de escala ordinal lo que indica que hay un orden entre los valores y con lo cual permitirá saber cuál es la relación que existe entre esas variables, este coeficiente puede tomar valores de -1 (correlación negativa) y 1 (correlación positiva).

3.7. Aspectos éticos

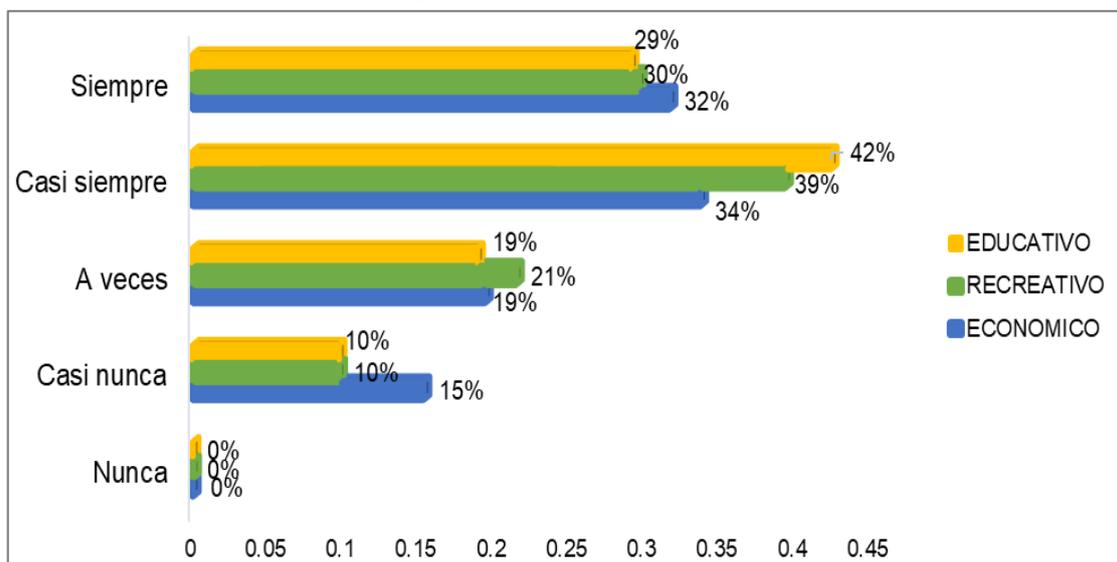
Se consideró la veracidad de los datos recolectados, evitando todo tipo de plagio de información a través de la citación de autores del cual sus investigaciones sirvieron como guía para realizar la investigación.

IV. Resultados

Objetivo específico 01. Identificar los incentivos laborales que otorgan los propietarios de cada microempresa del centro comercial Zona Franca de Trujillo.

Figura 4. 1

Incentivos laborales que otorgan las microempresas.



Fuente: encuesta aplicada a 196 colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca, Trujillo 2020.

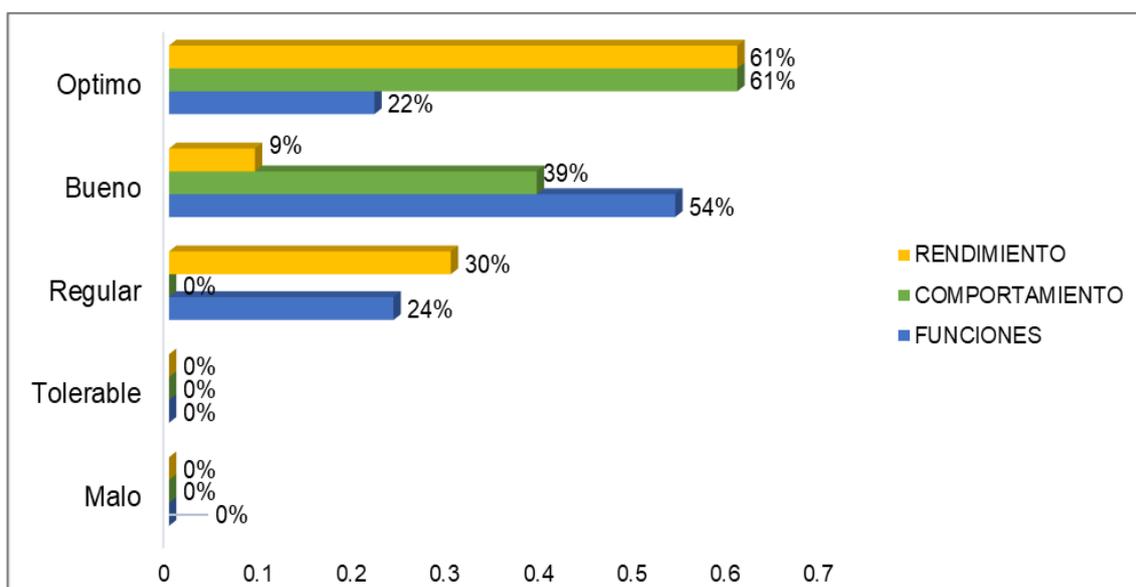
La figura 4.1 señala que un 34% de colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca manifiestan que casi siempre se les otorgan incentivos económicos como por ejemplo comisiones, mientras que un 32% opinan que siempre las microempresas les otorgan incentivos económicos y un 15% sostienen que en sus centros de trabajo casi nunca les otorgan este tipo de incentivos. Respecto a los incentivos recreativos, al 39% de colaboradores les otorgan incentivos recreativos como actividades de campo, días festivos, reuniones; mientras que a un 10% casi nunca les dan incentivos recreativos.

Por último, se observa que el 42% de trabajadores manifiestan que casi siempre las microempresas les brindan incentivos educativos como flexibilidad en los horarios de trabajo para aquellos colaboradores que estudien, capacitaciones; el 19% de colaboradores expresan que a veces les brindan estos incentivos y mientras que para el 10% casi nunca les proporcionan incentivos educativos las microempresas del centro comercial Zona Franca.

Objetivo específico 02. Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores del centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Figura 4. 2

Nivel de desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca.



Fuente: encuesta realizada a los propietarios de las microempresas del centro comercial Zona Franca, Trujillo 2020.

La figura 4.2 indica que el 54% de empresarios consideran que las funciones que realizan los colaboradores están en un nivel bueno, es decir conocen lo esencial de su trabajo, tienen buena capacidad para desarrollar nuevas ideas; mientras que un 22% de empresarios consideran que sus trabajadores cumplen sus funciones en un nivel óptimo, ya que conocen lo indispensable de su trabajo y no cesa de ampliar sus conocimientos. La figura también muestra que el 61% de propietarios sostienen que el comportamiento de sus colaboradores respecto a su actitud en el trabajo, satisfacción y habilidades está en un nivel óptimo; y el 39% de empleadores consideran que sus trabajadores están en un nivel bueno con respecto a su comportamiento.

Finalmente, para el 61% de empresarios sostienen que el rendimiento de sus trabajadores es óptimo, es decir siempre están dispuestos a ayudar más de lo debido cuando se requiera, es muy tolerante con sus compañeros de trabajo; y solo el 9% de propietarios considera que el rendimiento del trabajador es bueno. Ningún empresario considera como malo al rendimiento del trabajador.

Tabla 4. 1

Tabla de prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Incentivo laborales	0.193	196	0.000	0.909	196	0.000
Desempeño laboral	0.290	196	0.000	0.839	196	0.000

Nota: ^a Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: base de datos procesados en SPSS.

De acuerdo con la tabla 4.1, habiendo procesado los datos a través de Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra mayor a 50, los resultados muestran que no siguen una distribución normal ya que el nivel de significancia es menor a 0.05, por tanto, se debe utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Objetivo específico 03. Determinar la relación entre las dimensiones de los incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo en el año 2020.

Tabla 4. 2

Relación entre las dimensiones de las variables incentivo laboral y desempeño.

Dimensiones de incentivos laborales	Dimensiones de desempeño laboral	Rho Spearman	sig. Unilateral
Económico	Funciones	0.421	0.000
	Comportamiento	0.261	0.000
	Rendimiento	0.199	0.003
Recreativo	Funciones	0.439	0.000
	Comportamiento	0.246	0.000
	Rendimiento	0.130	0.034
Educativo	Funciones	0.192	0.004
	Comportamiento	0.033	0.323
	Rendimiento	0.078	0.137

Fuente: encuesta de incentivos laborales y la evaluación de desempeño laboral, procesados en SPSS.

La tabla 4.2 indica que, la dimensión económico de la variable incentivos laborales tiene una correlación positiva moderada con la dimensión funciones de la variable desempeño, mientras tanto con las dimensiones comportamiento y rendimiento presentan una correlación positiva baja. La dimensión recreativo de la variable incentivos laborales muestra que hay correlación positiva moderada con la dimensión funciones de la variable desempeño, sin embargo, con las dimensiones comportamiento y rendimiento existe una correlación positiva baja.

Finalmente, la dimensión educativo de la variable incentivos laborales indica que tiene una correlación positiva baja con las dimensiones funciones, mientras que con la dimensión comportamiento y rendimiento indica que no hay correlación. Se concluye que, si existe correlación entre las dimensiones de las variables incentivo laboral y desempeño de las microempresas del centro comercial Zona Franca, Trujillo 2020.

Contrastación de hipótesis

Hi: Los incentivos laborales se relacionan directa y significativamente con el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca Trujillo, 2020.

Ho: Los incentivos laborales no se relacionan directa y significativamente con el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca Trujillo, 2020.

Tabla 4. 3

Tabla de prueba de hipótesis

		Incentivo laboral	Desempeño	
Rho de Spearman	Incentivo laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,332**
		Sig. (unilateral)	.	0.000
		N	196	196
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,332**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	.
		N	196	196

*Nota:***La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: datos recopilados a través de la encuesta y la evaluación de desempeño, procesado en SPSS.

En la tabla 4.3 se observa la correlación de Rho de Spearman de las variables incentivo laboral y desempeño es de 0.332 siendo altamente significativa, por tanto, existe una correlación entre las variables de la investigación, es decir la correlación es directa ya que a medida que los incentivos aumenten, el desempeño también va a aumentar. Finalmente se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

V. Discusión

Las microempresas del centro comercial Zona Franca de Trujillo cuentan con 400 colaboradores aproximadamente que laboran en el área de ventas y son el nexo para que la microempresa se relacione con el cliente, actualmente varias microempresas de dicho centro comercial no le dan mucha importancia a que el recurso humano se sienta motivado, es ahí donde los incentivos laborales toman importancia debido a que ayudarán a que el trabajador sienta ese estímulo y se comprometa con la organización y tenga un mejor desempeño. Por tal motivo se decidió realizar la investigación con el propósito de determinar la relación entre los incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca de la ciudad de Trujillo en el año 2020. Para que las microempresas tomen en cuenta la importancia de los incentivos y como ayuda esto a mejorar el desempeño del trabajador además de que los colaboradores se van a ver beneficiados con los múltiples beneficios que le proporcionen las microempresas.

Durante la realización de la investigación se presentaron algunas limitaciones al momento de la recolección de datos, ya que algunos trabajadores estaban contestando las encuestas y de pronto ingresaba un cliente a realizar su compra lo cual generaba que la encuesta demore más de lo esperado, también algunos trabajadores tenían problemas para leer la encuesta, por lo cual se tuvo que proceder a leerle el cuestionario. Finalmente se obtuvieron respuestas totalmente confiables.

Los resultados obtenidos en la figura 4.1 señalan que el 34% de trabajadores manifiestan que casi siempre les otorgan incentivos económicos como comisiones, aumento del salario durante el mes que se vendió más de lo esperado; el 15% de colaboradores expresan que casi nunca les brindan este tipo de incentivos. Respecto a los incentivos recreativos, al 39% de trabajadores les otorgan incentivos recreativos como reuniones, actividades de campo, días festivos, mientras que el 10% de colaboradores casi nunca les dan incentivos recreativos lo que genera que el trabajador se desanime de su centro de trabajo y no sienta ese bienestar laboral. Lo cual se ratifica con lo expuesto por Zumaeta (2018) quien afirma que no solo el sueldo es la clave para asegurar un buen

desempeño laboral, en el Perú se aprecia un 58% de ejecutivos que piensan que la estrategia de bienestar laboral impacta en la retención positivamente.

Por ende, en la misma figura en lo concerniente a incentivos educativos, el 42% de trabajadores sostienen que casi siempre las microempresas les brindan incentivos educativos como flexibilidad en los horarios de trabajo para aquellos colaboradores que estudien, capacitaciones de cómo vender más, ello hace que el trabajador se esfuerce todos los días en su trabajo, ya que siente que a la empresa le importa su crecimiento profesional, y el 10% de colaboradores expresan que casi nunca les proporcionan incentivos educativos, lo que indica que si el trabajador encuentra un trabajo donde le proporcionen incentivos opte por dejar la empresa actual ya que querrán ser beneficiados con algún incentivo al igual que otros colaboradores. Lo que se revalida con lo que sostiene Varela (2013) quien de acuerdo con la teoría de la equidad sostiene que las personas hacen una comparación entre lo que les paga por su trabajo con lo que otros reciben por el suyo en contextos parecidos, y cuando una persona percibe que no hay igualdad en el centro de trabajo, aparecen estados de tensión incómodos y piensan en un nuevo trabajo. Además, en la investigación realizada por Palomino (2018) concluyó que, el elemento más predominante en el desempeño profesional son los incentivos no pecuniarios, manifestando que no solamente es el sueldo el que incide en el desempeño, sino que hay otros factores. Por lo tanto, se concluye que el sueldo no siempre es lo primordial para que haya un buen desempeño laboral, sino que hoy en día también toman mucha importancia los incentivos recreativos y educativos, es ahí donde varias microempresas pueden marcar la diferencia y superar a otras.

Los resultados de la figura 4.2 indican que el 54% de empresarios consideran que las funciones que realizan los colaboradores están en un nivel bueno, es decir conocen lo esencial de su trabajo, tienen buena capacidad para desarrollar nuevas ideas, y esto se debe a que hay microempresas que brindan algunos incentivos a sus colaboradores, ello hace que el trabajador se desempeñe mejor. Lo cual se reafirma con lo que sostiene Barro y Jiménez (1998) ya que indican que los incentivos están relacionados con el desempeño, el cual hace acrecentar las probabilidades del empleado en el sentido de que luego de su buen desempeño obtendrán una retribución o premio. Y solo el 24% de propietarios consideran que sus trabajadores tienen un nivel de desempeño regular respecto

a las funciones que realizan. La figura también muestra que para el 61% de propietarios el nivel de desempeño con respecto al comportamiento que tienen en su centro de trabajo está en un nivel óptimo, es decir la actitud que imparten en su trabajo es la adecuada, las habilidades que poseen para vender van de acorde al puesto trabajo. Y el 39% de empleadores consideran que sus trabajadores están en un nivel bueno con respecto a su comportamiento, puesto a que algunos reconocen que les falta motivar a sus empleados para que estos pasen de un nivel bueno a un óptimo. El nivel de desempeño respecto al rendimiento está en un nivel óptimo con un 61% de acuerdo a lo manifestado por los empleadores de dichas microempresas, y el 30% de propietarios consideran que sus colaboradores están en un nivel regular de desempeño respecto al rendimiento del trabajador y ello se debe a que muchos de ellos solo dan incentivos una vez al año (fiestas navideñas), trabajan más de 8 horas, el cual no es lo suficiente para que el trabajador desempeñe mejor su trabajo. Lo que se corrobora con lo que sostiene Velásquez (2016) quien afirma que hay algunos factores que afectan el desempeño y productividad en las ventas el cual puede repercutir gravemente en el resultado que espera la organización como las jornadas laborales largas que muchas veces oscilan entre 10 y 12 horas diarias, falta de capacitación laboral, actividades multitareas ya que realizar más de una tarea al mismo tiempo disminuye la capacidad de concentración. Por lo que las empresas deben tomar en cuenta que, si están incentivando al trabajador de acuerdo a lo que buscan y de acorde a su puesto de trabajo y objetivos que se planteen van a ser mucho más productivos y eficientes, además de que no pensarán en abandonar el trabajo.

Los resultados que se muestran en la tabla 4.2 indican la relación que existe entre las dimensiones de ambas variables de investigación, para ello se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyos valores absolutos oscilan entre -1 y 1, lo que indica que mientras más cerca esté al 1, mayor será la significancia. La relación de las dimensiones económico y funciones obtuvieron un valor de 0.421 (correlación positiva moderada), económico y comportamiento 0.261 (correlación positiva baja), económico y rendimiento 0.199 (correlación positiva baja); para las dimensiones recreativo y funciones se obtuvo un valor de 0.439 (correlación positiva moderada), recreativo y comportamiento 0.246 (correlación positiva baja), recreativo y rendimiento 0.130 (correlación positiva

muy baja). Lo que se respalda con la investigación de Aguilar y Ortiz (2016) quienes concluyeron que los incentivos no monetarios se han transformado en un estímulo que los colaboradores aprecian en gran medida, es un extra o agregado a su sueldo que ayuda a mantener en alto su motivación para el trabajo. Las dimensiones educativo y funciones obtuvieron un valor de 0.192 lo que indica que, si hay correlación; mientras que con la dimensión comportamiento y rendimiento no existe correlación, ello se debe a que hay varios trabajadores que solamente tienen estudios secundarios y su comportamiento en el trabajo es similar al de otros trabajadores el cual mantiene contento al microempresario. Por tanto, se concluye que, si existe correlación entre las dimensiones de las variables incentivo laboral y desempeño de las microempresas de dicho centro comercial, además el coeficiente de correlación más elevado obtenido al realizar la prueba de Rho Spearman se encuentra entre la dimensión recreativo y funciones, indicando así que los aspectos recreativos en las microempresas toman gran importancia con las funciones que realice cada trabajador.

Para la contrastación de hipótesis, la tabla 4.3 muestra los resultados de la correlación de las variables incentivo laboral y desempeño, donde se obtuvo un valor de 0.332 y una significancia de 0.00 lo que hace que se aprecie una correlación altamente significativa y a la vez indica que la correlación es directa, pues mientras más sean los incentivos, el desempeño tiende a incrementarse. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación. Ello se respalda con la investigación de Silva (2018) quien concluyó que sí existe una relación directa entre los incentivos laborales y el desempeño del personal, con las mejoras en los incentivos laborales, expresados en ambos tipos, se ven reflejados en un alto desempeño laboral. Además, Pacheco (2019) indica que el propósito de los incentivos laborales es estimular a los trabajadores e inducirles a que tengan una conducta determinada que directa e indirectamente se encamina con el objetivo de conseguir mayor calidad, cantidad y satisfacción. Por tanto, las variables incentivo laboral y desempeño si están relacionadas directamente; sin embargo, para que la relación sea más notoria es necesario mejorar los incentivos tanto monetarios como no monetarios y siempre ir de acorde a los objetivos personales como también laborales.

Por último, con esta investigación se busca que los microempresarios del centro comercial se den cuenta de la importancia de incentivar a sus trabajadores y cuan relacionado está con el desempeño que demuestran día a día. Además de que no solo se trata de incentivarlos económicamente sino también lo pueden hacer con expresiones o actitudes que se tomen en el trabajo.

Todos los hallazgos encontrados van a servir de guía para otros centros comerciales tanto de la misma ciudad como de otras regiones.

VI. Conclusiones

- 6.1. En la investigación se identificaron los incentivos laborales donde el 32% de los 196 colaboradores afirman que se les otorgan incentivos económicos, un 30% de colaboradores aduce que se les brinda incentivos recreativos y a un 29% de trabajadores les brindan incentivos educativos, ellos se debe a que durante las fiestas navideñas varios trabajadores recibieron algún presente por parte de los propietarios como son las canastas navideñas, comisiones por altas ventas, realizaron intercambio de regalos. (figura 4.1)
- 6.2. A sí mismo, en la investigación se determinó que un 61% de los empresarios consideran que sus colaboradores están en un nivel óptimo de desempeño, lo cual se debe a que la mayoría de los propietarios otorgaron incentivos a sus trabajadores por las fiestas navideñas. (figura 4.2)
- 6.3. Se identificó que, hay correlación entre las dimensiones de la variable incentivo laboral y las dimensiones de la variable desempeño, siendo altamente significativa con la mayoría de variables, la correlación más alta se dio entre las dimensiones recreativo y funciones, deduciendo así que el aspecto recreativo en el ámbito de las ventas está tomado gran relevancia para que genere un mayor nivel de desempeño por parte del trabajador. (tabla 4.2)
- 6.4. Finalmente se determinó que existe una relación altamente significativa entre incentivo laboral y desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca, con un valor de significancia de (0.000) y un índice de Rho de Spearman de 0.332, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. (tabla 4.3)

VII. Recomendaciones

- 7.1. Se recomienda a los propietarios incentivar más a sus trabajadores en el aspecto recreativo, que brinden condiciones de descanso y de acuerdo a las posibilidades y recursos con los que cuenten, tales como: entradas a lugares recreativos, paseos en quipos de trabajo en la misma ciudad.
- 7.2. Se recomienda a los propietarios evaluar el desempeño de sus trabajadores al menos dos veces al año a través de la evaluación unidireccional o de 90°, ya que es la más sencilla y menos costosa de aplicar. Además, para elevar el desempeño de sus trabajadores podrían juntarse varias microempresas del mismo rubro para realizar un plan de incentivos y mejora continua con el objeto de motivarlos para aumentar su desempeño y mejorar sus resultados laborales.
- 7.3. Se recomienda a los propietarios realizar al menos una vez al mes una reunión para orientar al trabajador y resolver las dudas e inconvenientes que puedan tener sobre su puesto de trabajo, el ambiente laboral, para mantener una buena relación y un ambiente de trabajo adecuado.
- 7.4. Se recomienda a las microempresas del centro comercial Zona Franca tomar en cuenta esta investigación y realizar actividades de campo, capacitaciones, reuniones laborales, para que sus trabajadores estén a gusto y la empresa siga creciendo.
- 7.5. A futuros investigadores se recomienda realizar estudios explicativos de diseño pre experimental donde se apliquen planes de incentivos para mejorar el desempeño laboral en microempresas.

Referencias

- Aguilar, M., Pérez, F., y Madriz, D. (2012). Work incentives as a contribution to productivity and quality of service. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9), 34-35. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Aguilar, K. y Ortiz, K. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20INCENTIVOS%20LABORALES%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20ELECTRODOM%C3%89STICOS%20MARCIMEX%20S.A.%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE.pdf?fbclid=IwAR17m41G0rjz_6vP8QCJ6rVDaZrlQ32SHcceE_7c_JASNu7TK2pBeN7y78k
- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Barro, M. y Jiménez, E. (1998). *Como dominar la Relaciones empresariales*. (7a. Ed.) España: Editorial Playor SA
- Bohlander, G., y Snell, S. (2007). *Administración de recursos humanos*. (14va. Ed.) México: Cengage Learning
- Borzellino, V., Mirabal, A. y Barrios, R. (2015). Organizational climate and laboral performance: an explanation for relations that are not always consistent. *Revista Compendium*. vol. 18 issue 34, p5-20, 16p Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=685d3a57-30b9-4f1f-a40e-121fbc9aea3%40pdc-v-sessmgr02>
- Business, S. (2017). Mejores incentivos laborales para tus trabajadores. *EAE Business school*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-los-mejores-incentivos-para-tus-empleados/>

- Carranza, R. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de incentivos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chachapoyas - Amazonas*. (Tesis de Doctorado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19060/carranza_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, M. (2015). *Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa*. (Tesis de titulación). Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas Surco-Lima*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/963/TM%20CE-A%20C32%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano, Chile*. Revista Ciencia y trabajo.vol. 17 no. 54 Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071824492015000300001&fbclid=IwAR3_aA8aSPQPOxWWf9NaXBBSTWEmgU8w2suu7ICqri9C_VYQPOYoTHD1p0
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México, Mc Graw Hill Interamericana. Recuperado de: https://studylib.es/doc/8856643/chiavenato-idalberto.-gestion-del-talent?fbclid=IwAR0ahCjYJHjrgmCJyHLi2_DqBXswRaXX8im81qAicDrWmOC8qzuzVqQZ8l0
- Dewar, L. (2017). *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa compartamos financiera s.a. - agencia puno*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4783/Laura_Vega_Dewar_Magdiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3sZIK2_7C_u dy-Av6OC8GPpM42J-KvtlKEBXHYbJgsNe7-7xwJIUD4Gco

Fernández, Y. (2019). *Relación de los incentivos salariales adicionales a la remuneración base con la eficiencia de los colaboradores de la oficina zona franca- caja Trujillo durante el periodo febrero-julio*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4954/1/RE_ADMI_YOS_ELIY.FERN%c3%81NDEZ_INCENTIVOS.SALARIALES_DATOS.PDF

García, O. (2006). La compensación financiera: una medida del valor del trabajador. *Pensamiento & Gestión*, (21),182-233. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602107.pdf>

García, R. (2018). *Incentivos laborales para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa grupo Antena S.A.C, Huamachuco 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11287/garciagraos_raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guevara, F y Tafur, A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa kentucky fried chicken sede real plaza en la ciudad de Trujillo 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20_Laboral.pdf

Haider, S., Jabeen, S, & Ahmad, J. (2018). *Moderated mediation between work life balance and employee job performance: The role of psychological wellbeing and satisfaction with coworkers*. *Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 34 no. 1 Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v34n1/2174-0534-rpto-34-01-29.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). México: Mc Grau-Hill. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jurado, E. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa jeal constructores, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26526/1/Ericka%20Vanessa%20Jurado%20Chango%201804553129.pdf?fbclid=IwAR2tAZNn20UEBTuM1PSZvR48x9tAvyy_hvhdkL4mkkUxRCWM3MxlqN6acac
- Lema, M. (2012). *El papel del liderazgo en la identificación y análisis de actores involucrados en procesos de cambio organizacional en dos casos de estudio: Universidad de Cuenca y la Asociación de Productores Agroecológicos – Ludo- Cuenca, en el periodo 2007 - 2009* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1495/1/tsoc81.pdf>
- Lira, J. (24 de junio de 2019). *Qué es el salario emocional y por qué es un buen incentivo para tener empleados felices*. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/salario-emocional-buen-incentivo-empleados-felices-nnda-nnlt-271035-noticia/>
- Madero, S (mayo de 2016). *Impact of the Compensation Management'objectives on the Monetary and No-Monetary Compensation*. 117(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4560/456046142003/html/index.html>
- Martins, L. B., Zerbini, T., y Medina, F. J. (2019). *Impact of online training on behavioral transfer and job performance in a large organization*. Journal of Work and Organizational Psychology, 35, 27-37. Recuperado de: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/87815/Impact%20of%20Online%20Training.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pacheco, J (06 mayo 2019). Que son los incentivos laborales. *Web y empresas*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/que-son-los-incentivos-laborales/>
- Palomino, Z. (2018). *Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26389/palomino_mz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático*. (1° Ed). México: EAE
- Prat, R., y Muñiz, L. (2002). *Sistemas de Retribución Variable e indicadores*. Partida doble. (135), 66-79.
- Revilla, P. (2017). *Incentivos laborales y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Tecnología Textil S.A, S.J.L, año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26575/Revilla_YP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riera, A., Vera, F. y Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. vol. 7 p1-12, 12p Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=d60b9cfb-f1e4-4a1d-a649-108e70e4322b%40pdc-v-sessmgr01>
- Rodríguez, D. (2017). *Los incentivos laborales y su influencia en el rendimiento de los colaboradores del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú sucursal la Esperanza*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9106/rodriguezalia>

ga_deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0fUz4d3DVmMMw
gEq85nL0ii3XLd65KU0VgErGmyul0gf0O8Sn0UCeBDno

- Sánchez, J. (2011). *Control de Gestión del desempeño de los Recursos Humanos*. Colombia: Editorial Thomson Reuters. Recuperado de: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/10-2/libro.pdf>
- Silva, M. (2018). *Los incentivos laborales y su influencia en el desempeño del personal analista de crédito grupal, de la empresa compartamos financiera, oficina de Trujillo centro*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4296/1/RE_ADMI_MONICA.SILVA_INCENTIVOS.LABORALES_DATOS.PDF
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Suyon, J. (2018). *Plan de incentivos laborales para la productividad laboral en importadora cervantes S.A.C Chiclayo*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21388/suyon_uj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Varela, R. (2013). *Administración de la compensación*. (2da. Ed.) México: Pearson Educación. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>
- Velásquez, M. (15 de agosto de 2016). 5 factores que afectan la productividad en el trabajo. *Entrepreneur*. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>
- Vera, N., y Suárez, A. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications Corporation of the Canton La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Werther, W. & Davis, K. (2005). *Administración de personal y recursos humanos*. (7ª ed.). México: Mc Graw Hill interamericana.

Zumaeta, J. (6 de setiembre de 2018). Mal clima laboral disminuye hasta en 20% la productividad de colaboradores. *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/mal-clima-laboral-disminuye-20-productividad-colaboradores-nndc-243696-noticia/>

Anexos: Anexo 1

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición
Incentivos laborales	Los incentivos laborales son definidos como un elemento, sucesos o condiciones que inciden en la actividad. Conformados por un listado de estímulos ya sean financieros y no financieros pero que siempre están centrados en el cumplimiento de metas planteadas. Werther y Davis (2005)	La variable incentivos laborales se medirá a través de 3 dimensiones utilizando la técnica de la encuesta con su instrumento de evaluación que es el cuestionario, adaptada de Castro J. (2018)	Económico	sueldos	p. 1 p. 2	Ordinal
				bonos	p. 3 p. 4 p. 5 p. 6	
			Recreativo	descanso	p. 7 p. 8 p. 9	
				motivación	p. 10 p. 11 p. 12	
			Educativo	capacitaciones	p. 13 p. 14 p. 15 p. 16	
			Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento y productividad que realiza el colaborador usando sus habilidades y recursos que le permitan desempeñar sus actividades eficientemente. (Pernía y Carrera, 2014)	La variable desempeño laborales se medirá a través de una evaluación de desempeño adaptada de Chiavenato (2009)	
Capacidad	p. 18					
Comportamiento	Habilidades	p. 19				
	Actitud	p. 20				
Rendimiento	Satisfacción	p. 21				
	Resolución de problemas	p. 22				
Compromiso	p. 23					
Trabajo en equipo	p.24					

Nota: Dimensiones e indicadores de la variable incentivos laborales según Werther y Davis (2005).

Dimensiones e indicadores de la variable desempeño laboral según Pernía y Carrera (2014).

Anexo 2. Cuestionario sobre incentivos laborales y el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial zona franca, trujillo-2020

Edad: _____ Sexo: _____

Este cuestionario tiene como finalidad determinar la relación que tiene los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores de las microempresas del centro comercial Zona Franca – Trujillo, 2020. Responda las siguientes preguntas marcando la respuesta con una X, le agradecemos por su colaboración y tiempo

Variable independiente: Incentivos laborales

Marque con una X su nivel de frecuencia con las siguientes afirmaciones asignado:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítem: Económico		1	2	3	4	5
Sueldo						
1	El sueldo que recibe alcanza cubrir sus necesidades básicas					
2	El sueldo que la empresa otorga está vinculado directamente al rendimiento del trabajador					
Bonos		1	2	3	4	5
3	La empresa ofrece comisiones a sus colaboradores.					
4	La comisión que recibe compensa su labor como trabajador.					
5	Según el mérito o interés que realiza el trabajador, la empresa da aumento de sueldo.					
6	El aumento retribuye el resultado y participación que brinda a la empresa.					
Ítem: Recreativo		1	2	3	4	5
Descanso						
7	Desarrollan actividades de campo como paseos, reuniones, etc					
8	La empresa festeja días festivos con sus trabajadores					
9	Logra cumplir con sus actividades personales en el tiempo de vacaciones que le asigna la organización.					
Motivación		1	2	3	4	5
10	Mi jefe con su actitud me impulsa a trabajar mas					
11	El ambiente en el que labora le impulsa a trabajar					
12	Mi jefe se interesa por el progreso de sus trabajadores					
Ítem: Educativo		1	2	3	4	5
Capacitación						
13	La organización cuenta con capacitación para sus trabajadores					
14	Considera que las capacitaciones son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral					
15	Les dan tolerancia en sus horarios a los trabajadores que estudian					
16	La empresa es empática a las necesidades del trabajador y su familia					

Anexo 3. Variable dependiente: Desempeño

Evaluación del desempeño
Área de trabajo:

Método de evaluación de escala gráfica

Desempeño en la función: Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador						
	Óptimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo	Puntos
17. Conocimiento del trabajo (Grado de conocimiento del trabajo)	<input type="checkbox"/> Conoce lo indispensable y no cesa de ampliar sus conocimientos	<input type="checkbox"/> Conoce lo esencial	<input type="checkbox"/> Conoce lo suficiente del trabajo	<input type="checkbox"/> Conoce parte del trabajo, necesita capacitación	<input type="checkbox"/> Conoce poco del trabajo.	
18. Capacidad (capacidad para poner en práctica nuevas ideas)	<input type="checkbox"/> Óptima capacidad para desarrollar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Buena capacidad para desarrollar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	<input type="checkbox"/> Tiene dificultad para desarrollar nuevas ideas	<input type="checkbox"/> Es incapaz de poner en práctica una idea	
19. Habilidades (Empeño y esfuerzo por vender)	<input type="checkbox"/> Atiende con un excelente ánimo y colaboración.	<input type="checkbox"/> Atiende con buen ánimo y colabora.	<input type="checkbox"/> Normalmente esta con ánimo y colaboración para vender	<input type="checkbox"/> Tiene poco ánimo y colaboración para realizar una venta	<input type="checkbox"/> Tiene mal ánimo para vender.	
20. Actitud (como se desenvuelve en su trabajo)	<input type="checkbox"/> Siempre encuentra la forma adecuada de llegar al cliente.	<input type="checkbox"/> Casi siempre sabe cómo tratar al cliente	<input type="checkbox"/> Algunas veces interactúa con el cliente	<input type="checkbox"/> Casi nunca logra entender al cliente	<input type="checkbox"/> No sabe cómo llegar al cliente	
21. Satisfacción (cuán satisfecho está con el trabajo del colaborador)	<input type="checkbox"/> Merece la máxima confianza, no necesita supervisión	<input type="checkbox"/> Buena dedicación y hasta con una pequeña directriz.	<input type="checkbox"/> Pone poco esfuerzo y necesita ser supervisado de vez en cuando.	<input type="checkbox"/> no siempre se cuenta con resultados deseados sino cuenta con bastante supervisión.	<input type="checkbox"/> Es imposible depender de sus servicios y requiere constante supervisión	

22. Resolución de problemas (capacidad para hacer frente a conflictos)	<input type="checkbox"/> Siempre actúa con calma y soluciona conflictos de manera oportuna	<input type="checkbox"/> Casi siempre actúa con calma y soluciona conflictos.	<input type="checkbox"/> Normalmente actúa con calma y soluciona conflictos.	<input type="checkbox"/> Casi nunca actúa con calma y soluciona conflictos.	<input type="checkbox"/> No sabe cómo actuar ante algún conflicto.	
23. Compromiso (cuando identificado esta con la empresa y/o negocio)	<input type="checkbox"/> Siempre está dispuesto a ayudar más de lo debido. Gran empeño.	<input type="checkbox"/> Casi Siempre está dispuesto a ayudar más de lo debido. Procura colaborar	<input type="checkbox"/> Normalmente está dispuesto a ayudar más de lo debido.	<input type="checkbox"/> No muestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario.	<input type="checkbox"/> Se resiste a colaborar más de lo debido.	
24. Trabajo en equipo (capacidad para hacer frente a problemas)	<input type="checkbox"/> Es muy tolerante con sus compañeros y respeta sus opiniones.	<input type="checkbox"/> Tolera a sus compañeros y los respeta.	<input type="checkbox"/> Es poco tolerante con sus compañeros	<input type="checkbox"/> A veces pierde los papeles y no respeta a sus compañeros.	<input type="checkbox"/> Prefiere trabajar solo.	
Total de puntos						

Nota: Escala gráfica de evaluación del desempeño, adaptada de Idalberto Chiavenato (2009). Gestión del talento humano

Anexo 4

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

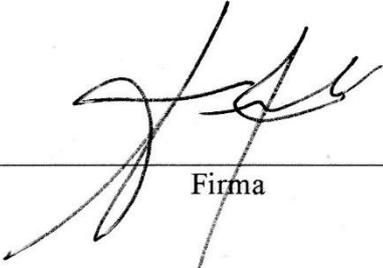
Yo, Manuel Bovilla Angelathis, titular
del DNI. N° 40557024, de profesión
Licenciado en Administración, ejerciendo
actualmente como Coordinador de Escuela, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en las microempresas del centro comercial Zona Franca

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 4 días del mes de Noviembre del 2019


Firma

Anexo 5

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

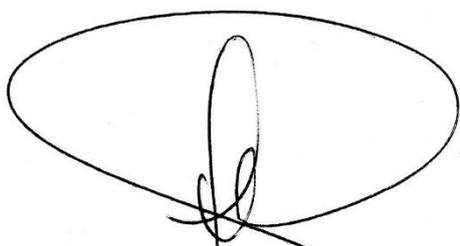
Yo, Francisco Vigo López, titular
del DNI. N° 18032320, de profesión
ADMINISTRACION, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución U. C. V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 07 días del mes de Nov del 2019.



Firma

Anexo 6

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Antonio Ramos, titular
del DNI. N° 80396738, de profesión
Psicólogo, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución CEV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 07 días del mes de Noviembre del 2019

[Firma]
Firma

Anexo 7

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

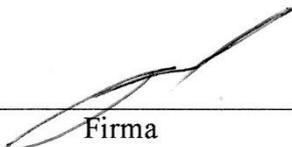
Yo, Segundo Vergara Castillo, titular
del DNI. N° 18130585, de profesión
Lic. en Administración, ejerciendo
actualmente como Consultor / Catedrático, en la
Institución UCV / Karrea Consultores

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		X		
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los Ítems		X		
Claridad y precisión		X		
Pertinencia		X		

En Trujillo, a los 30 días del mes de Octubre del 2019


Firma

Anexo 8

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ACEREDO OTOR ALVA RODRIGUEZ, titular
del DNI. N° 78226151, de profesión
ADMINISTRADOR, ejerciendo
actualmente como DOCENTE TC, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 29 días del mes de OCTUBRE del 2019



Firma

Anexo 9

Encuesta Piloto

Trabajador /ITEMS	INCENTIVO LABORALES																DESEMPEÑO LABORAL							
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4
2	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1
3	3	1	2	1	2	3	1	3	3	4	3	3	1	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	4	2	1	3	3	4	3	5	5	3	5	5	5
5	3	2	1	2	3	2	1	3	1	4	3	3	1	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	5
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
7	5	5	4	4	1	1	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4
8	5	5	4	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4
9	5	5	3	5	3	5	2	3	3	3	4	4	1	5	4	2	4	3	3	5	3	3	3	4
10	2	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	1
11	4	5	3	3	2	2	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
12	4	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5
13	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	4	2	1	3	3	2	3	4	5	3	3	3	3
14	3	5	1	5	5	3	3	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
15	4	3	5	3	3	3	2	2	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5
16	3	1	2	1	2	3	1	3	3	4	3	3	1	1	4	3	4	3	5	5	3	5	5	5
17	3	1	3	1	3	3	1	5	2	4	4	5	1	3	5	3	2	3	4	5	3	3	4	4
18	3	1	5	3	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5
19	2	2	3	3	2	2	3	1	1	3	1	4	2	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5
20	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	1	3	5	4	2	3	4	5	3	3	3	3
21	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4
22	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	1	1	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5
23	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
24	5	5	4	4	1	1	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	2	3	4	5	3	3	4	4
25	3	1	3	1	3	3	1	5	2	4	4	5	1	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5
26	3	1	5	3	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
28	5	5	4	4	1	1	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	2	3	4	5	3	3	4	4
29	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	4	2	1	3	3	5	3	4	5	5	4	4	5
30	3	2	1	2	3	2	1	3	1	4	3	3	1	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5

Alfa de Cronbach de la variable incentivos laborales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	16

Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	8

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Incentivo laborales	,193	196	,000	,909	196	,000
Desempeño laboral	,290	196	,000	,839	196	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors